

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI RS. INDRIATI SOLO BARU**



Disusun Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister
Jurusan Magister Manajemen Pada Sekolah Pasca Sarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :
KRISTINA WIDIYASTUTI

P100170012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEEN DI RS. INDRIATI SOLO BARU**

PUBLIKASI ILMIAH

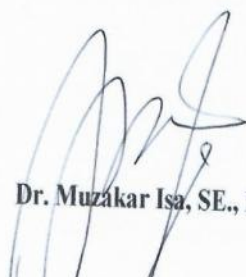
Oleh :

KRISTINA WIDIYASTUTI

P100170012


Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing I



Dr. Muzakar Isa, SE., MSi

Dosen Pembimbing II



Dr. Hari Wijoso, dr., SpF., M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS
PELAYANAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEEN DI RS. INDRIATI SOLO BARU**

Oleh :

KRISTINA WIDIYASTUTI

P100170012

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 30 April 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji :

1. Dr. Muzakar Isa SE., MSi
(Ketua Dewan Penguji)

2. Dr. dr. Hari Wujoso
(Anggota I Dewan Penguji)

3. Ihwan Susila Ph,D
(Anggota II Dewan Penguji)

1.

2.

3.

Direktur,




Prof. Dr. Bambang Sumardjoko

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak sepenuhnya terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak sepenuhnya terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya sesuai kemampuan.

Surakarta 30 April 2019

Penulis,



KRISTINA WIDIYASTUTI

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RS. INDRIATI SOLO BARU

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik individu, kualitas pelayanan, kepuasan terhadap loyalitas pasien di rs. indriati solo baru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 konsumen Di Rs. Indriati Solo Baru dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *probability convenience* sampling. Teknik analisa data menggunakan Path Analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :1) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien.2) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien.3) Adanya Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien.4)Kepuasan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. 5) Adanya Hubungan Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas pasien

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas.

Abstract

This study aims to analyze the Effect of Individual Characteristics, Service Quality, Satisfaction on Patient Loyalty at Rs. Indriati Solo Baru. The sample in this study amounted to 102 consumers at Rs. Indriati Solo Baru using a questionnaire for data collection. The sampling technique using probability convenience sampling method. The data analysis technique uses path analysis. The results of this study indicate that: 1) The Effect of Service Quality on patient satisfaction. 2) The Effect of Service Quality on Patient Loyalty. 3) The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty. 4) Satisfaction can mediate between service quality and patient loyalty. 5) There is a Relationship between the Quality of Health Service Quality and Patient Loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction with Loyalty.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan dengan rumah sakit. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama apa yang menjadi

harapan pelanggan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi kinerja perusahaan dari sistem dan standar operasional hingga sumber daya yang dimiliki, perusahaan dapat meminimalisir kekurangan dan kelemahan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan. Adanya kepuasan pelanggan itu menjadikan konsumen lebih harapan yang diinginkan terpenuhi oleh perusahaan.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapat keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang dan jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Jasa pelayanan kesehatan adalah salah satu bidang jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan merupakan bidang yang selalu mengarah pada perkembangan yang lebih baik. Berpadu dengan teknologi yang semakin canggih, maka kemampuan sumber daya manusia yang menggunakan juga harus semakin ditingkatkan, dengan demikian akan menciptakan keakuratan pelayanan, penggunaan sarana prasarana yang efisien dan pemenuhan ekspektasi pelanggan.

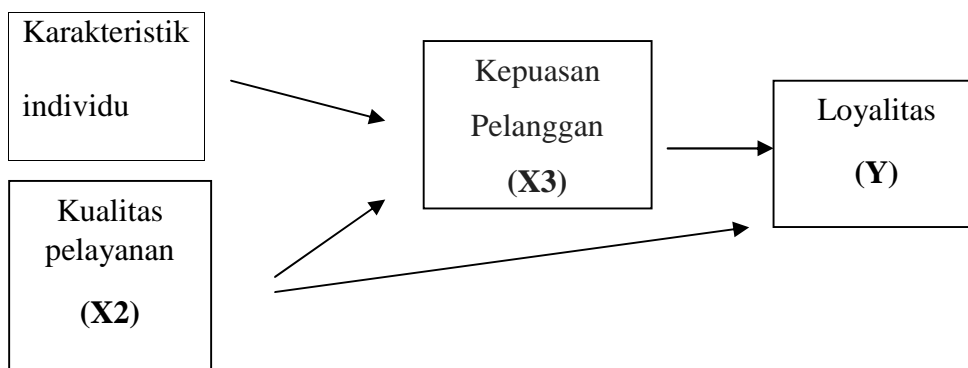
Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik kepadanya.

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk

meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktik-praktik yang menjadi kontroversi.

Selain memberikan pelayanan yang berkualitas rumah sakit juga harus membangun loyalitas kepada pelanggan, namun membangun loyalitas pelanggan bukanlah sesuatu hal yang mudah apalagi dilakukan dengan proses yang instan. Salah satu cara yang dapat ditempuh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menentukan strategi yang tepat agar perusahaan tetap mampu bertahan di tengah persaingan, mempunyai keunggulan kompetitif dan dapat meningkatkan profitabilitasnya yaitu dengan upaya memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa perbaikan atas kualitas layanan merupakan strategi yang tepat ketika perusahaan menargetkan untuk menciptakan loyalitas pelanggan (Saputra, 2012). Loyalitas pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang telah ditawarkan oleh perusahaan dapat diketahui dari kebiasaan konsumen yang salah satunya yaitu intensitas pembelian yang dilakukan. Peter dan Olson (2000), loyalitas pelanggan adalah sekedar perilaku pembelian berulang. Dengan demikian loyalitas merek dapat dipandang sebagai suatu garis kontinuitas dari loyalitas merek yang terbagi hingga ke pengabaian merek. Menurut Rangkuti (2002), loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah persepsi pelanggan, nilai pelanggan, daya saing, dan kualitas pelayanan jasa. Variabel loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan jasa, nilai pelanggan, daya saing, dan persepsi pelanggan. Berdasarkan teori tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan atau rumah sakit



Gambar 2.2 Kerangka konsep penelitian

1.1 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014), secara ringkas hipotesis dalam statistik merupakan pernyataan statistik tentang parameter populasi, sedangkan hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah. **1)** Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit indriati. **2)** Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit indriati **3)** Ada pengaruh positif dan signifikan bersama kualitas dan kepuasan terhadap loyalitas diruang rawat inap rumah sakit indriati **4)** TidakAda pengaruh antara karakteristik individu, kualitas dan kepuasan terhadap loyalitas di rumah sakit indriati solo baru.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi empirik yang dalam penyajian sudah berbentuk kuantatif. Populasi yang dijadikan penelitian di RS Indriati Solo Baru. Dengan sampel penelitian 102. Adapun teknik analisis dengan analisis path.

3. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Diskripsi Responden

Tabel 3.1.1

Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
1.	Laki-laki	49 orang	52%
2.	Perempuan	53 orang	48%
	Jumlah	102 orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 3.1.2

Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah	Persentasi
1.	<20 th	3	3%
2.	20-30 th	28	27%
3.	31-45 th	30	29%
4.	46-60 th	19	19%
5.	>60 th	22	32%
	Jumlah	102 orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 3.1.3
Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	persentasi
1	SD	9	8%
2	SMP	11	10%
3	SMA	21	19%
4	D3	29	26%
5	S1	28	25%
6	S2	4	4%
7	SD	9	8%
Jumlah		102 orang	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 3.1.4
Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentasi
1	Tidak Bekerja	17	17%
2	PNS/TNI/Polri	15	15%
3	Wiraswasta	28	27%
4	Pelajar/Mahasiswa	3	3%
5	Karyawan Swasta	39	38%
Jumlah		102 orang	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Tabel 3.1.5
Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Persentasi
1	<1,5jt	26	26%
2	1,5-3jt	42	41%
3	> 3jt	34	33%
Jumlah		102 orang	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

3.2 Pengujian Analisis Path

Tabel 3.2.1

Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda (persamaan 1)

Variabel	B	Std. Error	t-hitung	Sig.
(Constant)	-1,678	1,113	-1,487	0,140
Kualitas pelayanan	0,179	0,013	13,645	0,000

Pada tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -1,678 + 0,179X_1 + e$$

Tabel 3.2.2
Hasil uji persamaan

Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda (persamaan 2)				
Variabel	B	Std. Error	t-hitung	Sig.
(Constant)	5,011	1,105	4,536	0,000
Kepuasan pasien	0,872	0,081	10,736	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2018

Pada table diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,011 + 0,872X_2 + e$$

Tabel 3.2.3

Hasil Rangkuman uji Regresi Linier Berganda (persamaan 3)

Variabel	B	Std. Error	t-hitung	Sig.
(Constant)	-1,252	1.269	-0,986	0,326
Kualitas pelayanan	0,176	0,025	7,043	0,000
Kepuasan pasien	0,232	0,113	2,055	0,043

Sumber: Data primer diolah, 2019

Pada tabel 3.2.3 diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = -1,252 + 0,176X_1 + 0,232X_2 + e$$

Hasil keseluruhan dari mediasi sebagai berikut:

Berdasarkan hasil dari kesimpulan path analisis diatas maka dapat dibuat tabel

Variabel	Model 1 kepuasan	Model 2 Loyalitas	Model 3 Loyalitas
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,179*		0,176*
Kepuasan (X_3)		0,872*	0,232*
R-Squared	0,651	0,535	0,692
Adj. R-Squared	0,644	0,531	0,682
F-Hitung	92,168*	115,256	73,341

Berdasarkan hasil dari kesimpulan path analisis diatas maka dapat dibuat tabel dalam menjelaskan kategori dalam path analisis sebagai berikut.

Model	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan → Loyalitas Pelanggan	Partial Mediation

3.3 Uji korelasi

Berdasarkan hasil pengujian korelasi untuk meliht ada hubungan atau tidak dapat dilihat pada table sebagai berikut.

Uji korelasi

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	Loyalitas Konsumen
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.807**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	102	102	102
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.807**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	102	102	102
Loyalitas Konsumen	Pearson Correlation	.823**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil pada penelitian table menunjukkan bahwa mutu pelayanan/ kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien karena memiliki nilai korelasi kurang dari 0,05.

3.4 Pembahasan

3.4.1 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Dari pengujian hipotesis Kualitas pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} . Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan. Dari hasil analisis data yang diperoleh dari koresponden ada beberapa bagian yang mereka tidak setuju sehingga nilai rata-ratanya rendah seperti penampilan petugas rumah sakit indriati sudah rapi, rumah sakit indriati memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas, petugas rumah sakit indriati sudah melayani pasien dengan cepat, prosedur layanan rumah sakit mudah dan tidak berbelit-belit, dari hal ini responden mengatakan kurang setuju untuk hal itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan puas kita harus mulai memperbaiki pelayanan, mulai memberikan training beauty class, melihat langsung cara kerja dan prosedur layanan rawat inap di rumah sakit indriati sehingga kita tahu penyebabnya sehingga diharapkan terdapat perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit indriati. Hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Moklis (2002) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan. Penelitian yang lain Rehaman dan Husnaini (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Studi ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasa bahwa penyedia layanan kesehatan memperhatikan mereka dan memberikan perhatian khusus kepada mereka, akan ada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan para dokter dan staff lain juga berkontribusi pada kepuasan pasien.

3.4.2 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas pasien

Dari pengujian hipotesis Kualitas pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasienditunjukkan dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} . Artinya bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan disini ada beberapa koresponden mengatakan kurang setuju ditandai dengan mereka mengatakan kurang setuju dengan Dokter rumah sakit indriati mampu memberikan informasi dengan jelas kepada pasien, perawat rumah sakit indriati sudah memberikan perhatian sungguh - sungguh dari hal ini kita dapat melihat bahwa pasien membutuhkan perhatian yang lebih untuk meningkatkan kepuasan agar pasien menjadi royal disini perlu diadakan getring untuk setiap karyawan .Hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Robert dan Cindy (2011); Anand dan Selvaraj (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas.

Hal ini peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi reliability, responsiveness, empati, assurance dan tangible yang diberikan rumah baik akan memberikan dampak kepada pasien tetap menggunakan jasanya karena apa yang dibutuhkan pasien sudah didapatkan di rumah sakit Indrianti.

Hasil pengujian hipotesis Kepuasan berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} . Artinya bahwa semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula loyalitas. Hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Robert dan Cindy (2011), anand dan selvaraj (2012) menunjukkan bahwa kepuasan yang mempengaruhi loyalitas

3.4.3Kepuasanberpengaruh terhadap Loyalitas pasien

Hasil pengujian hipotesis Kepuasan berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasienditunjukkan dengan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari t_{tabel} . Artinya bahwa semakin tinggi kepuasan maka semakin tinggi pula loyalitas. Dari hasil penelitian ada beberapa koresponden yang mengatakan kurang setuju atau kurang puas dengan perlakuan petugas administrasi dengan adanya hal ini untuk meningkatkan loyalitas pasien karena pengaruh kepuasan memiliki pengaruh kita perlu meningkatkan kinerja petugas administrasi Hal ini memiliki kesamaan

dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Robert dan Cindy (2011), anand dan Selvaraj (2012) menunjukkan bahwa kepuasan yang mempengaruhi loyalitas.

3.4.4 Hubungan Kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan, loyalitas pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien ($t_{hitung}=2,024$) dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Arti bahwa kepuasan pasien dengan melihat dari kualitas layanan yang diberikan karyawan ke pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien. jadi untuk meningkatkan loyalitas pasien kita bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit indriati, memberikan kepuasan terhadap pasien sehingga menghasilkan loyalitas. Hasil ini konsisten yang dilakukan oleh Mulyadi, Haryanto dan Harini (2018) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Penelitian yang Osman dan Sentosa (2013) menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi kualitas dan loyalitas.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Pengaruh *perceived performance* tersebut lebih kuat daripada *expectations* didalam penentuan kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada loyalitas .

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Setelah dilakukan perhitungan dan analisis tentang pengaruh variabel-variabel independen yang terdiri dari Karakteristik Individu (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) , kepuasan Pasien (X_3), terhadap Loyalitas pasien (Y), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : 1) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. 2) Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien. 3) Adanya Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien. 4) Kepuasan dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien 5) Adanya Hubungan Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas pasien.

3.5 Keterbatasan Masalah

Penelitian ini Dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir, penulis menyadari terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya adalah : 1) Penelitian ini hanya terbatas pada pasien yang telah berkunjung atau berobat pada Rumah Sakit. 2) Keterbatasan kondisi dan sebaran responden yang terdiri dari berbagai macam latar belakang, sehingga memunculkan persepsi yang beragam.

3.6 Saran

Dari sekian keterbatasan dalam penulisan dan hal-hal lain dalam penulisan ini, penulis memberikan saran diantaranya sebagai berikut :

Diharapkan Rumah Sakit Indrianti dalam mencapai kelayakitas pasien ada yang harus diperhatikan kualitas pelayanan meliputi ketepatan waktu dokter, kecepatan petugas administrasi, kesopanan , memberikan perhatian kepada pasien, tampilan ruangan bersih dan nyaman dan juga kepuasan pasien. Hal ini menjadikan dasar yang harus dilakukan oleh rumahsakit indriati dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka pasien akan lebih berkunjung lagi dan kepuasan yang didapat setelah merasakan menggunakan menjadi puas akan lebih meningkatkan kelayakitas.

Bagi peneliti-peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperbanyak jumlah responden sehingga hasil penelitian lebih dapat dipertanggung jawabkan

Daftar Pustaka

- Anand, S. Vijay dan Selvaraj, M. 2012. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Indian Banking Sector: An Empirical Study through SERVPERF. *Int. J. Manag. Bus. Res.*, 2 (2), 151- 163
- Arwani, mokhamad dan Suprehatin. 2011. THE INFLUENCE OF SATISFACTION AND RELATIONSHIP MARKETING ON LOYALTY WITH INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AS A MODERATOR: A Case Study on Islamic Banking Customers in East Java. *Journal of Indonesian Economy and Business* Volume 26, Number 3, 2011, 341 – 358
- Arwani, Mokhamad, Taufik dan Masluri. 2011. Peran Karakteristik Individu sebagai moderator Pengaruh kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas (Studi pada nasabah bank syariah di Kabupaten Kudus. *Jurnal social dan Budaya*, Vol.4, No.2
- Durukan, Tulin dan Bozaci, Ibrahim. 2011. The Role of Individual Characteristics on Customer Loyalty. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 2 No. 23
- Kotler, P., 2000, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9 th ed, Upper Saddle River, Nj : Prentice Hall, Ins.

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Penerbit PT Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*. Mc. Graw Hill Companies Inc, New York
- Kumar, Atul. 2017. Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*, October-December, 2017; 4(4): 159-166.
- Mahayanti, I Gusti Ayu Komang, Sriathi, Anak Agung Ayu. 2017. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 4, pp: 2253-2279 ISSN : 2302-8912
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mokglis, Safiek. 2012. The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research*; Vol. 1, No. 1.
- Mokhlis, Safiek. 2012. The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research*; Vol. 1, No. 1
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58 (3), 20
- Mukherjee, A. and Nath, P. 2003. A Model of Trust in Online Relationship Banking. *The International Journal of Bank Marketing Bradford*, 21 (1), 5. March 10, 2005.
- Mulyadi, Ahmad, Haryono, Andi Tri dan Harini, Cicik. 2018. THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND CREDIBILITY QUALITY OF CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE (STUDY ON HONDA SEMARANG CENTER). *Journal of Management* Vol.4, No.4
- Oliver, R.L. 1999. Whence Customer Loyalty?. *Journal of Marketing*, 63 (33)
- Ratminto dan Winarsih, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rehaman B and Husnain M. 2018. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*. Vol.4 No.1
- Rehaman B dan Husnain M. 2018. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management*, Vol.4 No.1:4, ISSN 2471-9781
- Rober, AB dan Cindy Prishilla WOwor. 2011. THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND SERVICE (EMPIRICAL STUDY AT CELEBRITY FITNESS JAKARTA). *Journal of Business Strategy and Execution*, 3(2), 154 – 175